

**В. А. Богданова**

## **О ПУТЯХ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ НЕХВАТКИ КВАЛИФИЦИРОВАННОГО ПЕРСОНАЛА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

Под термином «квалифицированный персонал» работники кадровых служб предприятий понимают специально подготовленных работников, прошедших проверку знаний в объеме, обязательном для данной работы (должности) [1].

Известно, что проблема нехватки квалифицированного персонала в гостиничном бизнесе России в последнее время приобретает остроту. Так, еще 10–15 лет тому назад множество наших соотечественников были готовы работать на любой должности в отелях 4–5 звезд. Привлекательными факторами служили хорошие условия труда и заработная плата, которая была в несколько раз выше, чем зарплата инженера. Но в последние годы ситуация кардинально изменилась. Согласно исследованию, проведенному рекрутинговым порталом Superjob.ru в январе 2011 г., было обнаружено, что с начала 2010 г. стабильно фиксируется рост запросов на специалистов сферы гостеприимства со стороны работодателей. В июне того же года число вакансий гостиничного и ресторанного секторов сферы гостеприимства достигло уровня докризисного 2007 г. [2]. В качестве основных причин сложившейся ситуации исследователи выделяют:

- во-первых, амбициозность претендентов. Так, молодые люди идут в отель только на время, чтобы получить опыт работы и достойную запись в трудовую книжку, и, проработав не более двух лет, начинают искать более высокооплачиваемую работу. Кстати, очень часто молодые претенденты сразу ищут должность не ниже управленческой;
- во-вторых, система подготовки высококвалифицированных кадров для гостиничного хозяйства. Для персонала среднего и высшего звена, к которому предъявляются самые высокие требования, характерно то, что, как правило, в вузах им получены хорошие теоретические знания без должного внимания практике.

Критический обзор литературных данных показывает, что возможными путями решения проблемы нехватки высококвалифицированного персонала в гостиничном бизнесе могут стать нижеперечисленные.

Сотрудничество с ведущими зарубежными вузами и колледжами, готовящими специалистов сферы гостеприимства, например, швейцарскими. В настоящее время именно они признаны лучшими в мире среди школ, готовящих специалистов для сферы гостеприимства. К примеру, в недавнем исследовании, проведенном компанией Taylor Nelson Sofres (Великобритания), владельцы пятизвездочных гостиниц выбрали из четырех лучших школ управления гостеприимством во всем мире три швейцарские школы: Школу гостиничного бизнеса в Лозанне, Институт высшего образования Глион и Международную школу гостиничного менеджмента Ле Рош [3]. Отличный результат этих школ обеспечен не только серьезной материальной базой обучения, но и большой долей практик в учебном процессе. Как правило, занятия проходят по схеме: две недели теоретического обучения – две недели практики и т. д. В отечественных же учебных заведениях действуют иные правила формирования учебных планов, согласно которым практики проводятся непрерывно, в основном в летнее время, от двух до шести недель в течение одного учебного года, чего явно недостаточно.

Большие инвестиции в персонал, который в дальнейшем обеспечивает хорошие доходы и конкурентоспособность предприятия. К примеру, «Novotel Екатеринбург Центр» несколько раз в год проводит специальные тренинги для персонала. Темы тренингов

разнообразны: от повышения уровня знания английского языка до внедрения новых стандартов обслуживания гостей. Данная практика используется во всех сетевых отелях, что позволяет повысить уровень обслуживания, позволяет сотруднику повысить свою квалификацию, улучшить отношения в трудовом коллективе и многое другое.

Сотрудничество гостиничных предприятий с образовательными учреждениями – университетами, лицеями и колледжами. В рамках этого сотрудничества студенты имеют возможность прохождения практики на базе отеля. В период практики стажеры могут познакомиться с отелем и его службами, освоить основные навыки при работе на определенной должности, выучить должностные инструкции и понять, подходит ли ему эта работа в будущем. На время практики менеджеры и сотрудники должны заниматься не только своими обязанностями, но и обучать и контролировать практикантов. Обычно к концу практики студенты уже могут эффективно работать на определенной должности и оказывать помощь основным сотрудникам. Менеджер службы при этом должен оценить успехи практиканта и, возможно, предложить студенту после окончания университета устроиться к ним на работу, а если есть возможность, – и на неполный рабочий день, пока он обучается в университете или колледже.

Стажировка для потенциального работника. К примеру, администратор должен хорошо понимать работу всего отеля в целом и знать, как работать с гостями. Однако начать работать сразу администратором невозможно. Проблема в том, что данная работа требует первоначальной подготовки. Так, если новый сотрудник выйдет сразу за стойку, он может банально не знать, что делать в определенной ситуации, а нервные гости еще больше усугубят ситуацию, что в итоге может привести к серьезному стрессу у потенциального работника. В результате недовольными будут все: и предприятие, которое несет убытки из-за потери постоянного гостя, и менеджер, который несет ответственность за работника, и сам работник, который недоволен собой. В итоге проигрывают все. Во избежание этого, новому сотруднику или практиканту необходимо подробно рассказать о структуре отеля, службах, его обязанностях и научить всему, что он должен знать и уметь делать. Самый лучший вариант для нового работника в отеле – это кросс-тренинг. Это методика, где новый сотрудник пробует себя на всех должностях обслуживающего персонала в отеле: бармена, официанта, горничной и т. п. После ознакомления с другими службами и принятия на должность администратора, работник сначала изучает деятельность службы, учит свои должностные обязанности, изучает программы, необходимые для работы с гостями. После кросс-тренинга у нового администратора уже не возникает вопросов, почему другие службы допускают ошибки, либо, почему они слишком долго выполняют свои обязанности, так как он «почувствовал себя в их шкуре». Следовательно, конфликтные ситуации между службами становятся реже, работа будет более слаженной, а администратор будет знать, что необходимо сделать в той или иной ситуации.

В заключение необходимо сказать, что проблема нехватки квалифицированного персонала остро стоит на рынке гостиничных услуг России, и в частности, Екатеринбурга. Все вышеперечисленные пути решения используют многие отели города – от пятизвездочного Hayatt Regency до небольших гостиниц без категории. Тем не менее многие гостиницы не учитывают, что требования к персоналу очень высокие (высшее образование, знание иностранного языка, грамотная речь, возраст до 30 лет), а средняя заработная плата работника в екатеринбургском отеле составляет всего около 20 000 рублей, что существенно ниже, чем средняя заработная плата по региону. Учитывая, что работа в отеле требует больших эмоциональных и физических затрат, на данную работу чаще всего соглашаются студенты. Для них удобен плавающий график работы и возможность получить бесценный опыт трудовой деятельности, который необходим для построения дальнейшей карьеры. После окончания высших и учебных заведений большинство из них начинают искать более

высокооплачиваемую и перспективную работу. Поэтому для того, чтобы снизить уровень текучести кадров в сфере гостеприимства и привлечь новый квалифицированный персонал, отельерам необходимо задуматься, соразмерна ли заработная плата у среднего персонала тем силам, которые они тратят во время своего рабочего дня.

---

1. «TopEngineering» [Электронный ресурс]. Санкт-Петербург, 2009. URL: <http://www.topeng.ru/term/19> (дата обращения: 02.09.2013).

2. ProHotel (ПроОтель) [Электронный ресурс]. 2005–2014. URL: <http://www.prohotel.ru/interview-181641/0/> (дата обращения: 02.09.2013).

3. Домар Травел – образование за рубежом [Электронный ресурс]. URL: <http://domartravel.net.ua/faq/9/> (дата обращения: 02.09.2013).

УДК 796.01:796.526:159.9

**М. В. Богданова**

## **ПСИХИЧЕСКАЯ САМОРЕГУЛЯЦИЯ КАК ФАКТОР ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ В СКАЛОЛАЗАНИИ**

Для успешного выступления на крупных соревнованиях психическая подготовка спортсмена играет решающую роль. Не в меньшей мере это относится и к спортивному скалолазанию. В последние годы за рубежом проводятся серьезные исследования, связанные с психологическими аспектами скалолазания. Среди этих исследований определенное место занимают исследования о возможностях использования психической саморегуляции (ПС).

Психическая саморегуляция в спорте – это устоявшееся научное направление в спортивной психологии. Ее основная цель – формирование особого психического состояния, способствующего наиболее полному использованию спортсменом своего потенциала, накопленного на тренировках. Данные зарубежных исследователей содержат противоречивую информацию об эффективности использования приемов психической саморегуляции. Одни авторы не выявили достоверных различий после цикла специальных занятий в экспериментальных группах «скалолазов». Материалы других, напротив, подтвердили значительную эффективность использования кинестетической и зрительной визуализации в исследованиях использования психической саморегуляции в процессе подготовки скалолазов.

В одном из видов скалолазания, соревнования на скорость, проводятся либо по обычным (классическим) трассам, т. е. отличающихся друг от друга либо по «эталонной трассе» (ее особенность состоит в том, что спортсменам заранее известен маршрут). И цель – пройти трассу за наименьшее количество потраченного времени.

Специфика скалолазания на скорость заключается в следующем:

1. Высокий темп движений, требующего чередования максимального расслабления и напряжения отдельных мышечных групп в кратчайшее время, что предъявляет высокие требования к нервно-мышечному аппарату.

2. Необходимость сохранять это состояние 10–12 сек. (достаточно продолжительное время), на фоне острейшей борьбы и высокого эмоционального возбуждения, что предъявляет высокие требования к самоконтролю в условиях дефицита времени и высокой степени напряжения.

3. Готовность к максимальной мобилизации всех функций в минимальный промежуток времени.